

**Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa / Kelurahan Di Kabupaten
Sukoharjo Melalui *E-Government***
(Studi Kasus Pada Aplikasi Skuter Di Desa Cemani Dan Kelurahan
Jombor)

Bella Alfiana Marthalia, Herwan Parwiyanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan dan Politik, Universitas
Sebelas Maret

E-mail : bellaalfianamarthalia@student.uns.ac.id

Abstrak

Inovasi merupakan suatu kebaruan yang dapat memberikan manfaat. Manfaat inovasi dalam pelayanan publik akan dapat terlihat apabila sampai ke pemerintahan yang paling rendah yaitu pemerintahan desa / kelurahan. Inovasi pelayanan publik di tingkat desa / kelurahan di Kabupaten Sukoharjo hadir melalui *e-Government* yaitu pelayanan publik berbasis digital yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Pelayanan publik tersebut adalah Aplikasi Skuter (Surat Keterangan Desa / Kelurahan Terpadu Kabupaten Sukoharjo) yang memberikan kemudahan dalam pembuatan surat keterangan, yaitu surat pengantar, layanan surat kelahiran, layanan surat kematian, dan layanan surat pindah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan melalui *e-Government* pada Aplikasi Skuter yang dilaksanakan oleh pemerintah desa / kelurahan di Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, Pemerintah Desa Cemani, dan Kelurahan Jombor. Analisis penelitian ini menggunakan lima kriteria inovasi pelayanan publik menurut Everet M. Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan surat keterangan menggunakan Aplikasi Skuter yang dilaksanakan oleh pemerintah desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan; E-Government; Aplikasi Skuter

Abstract

Innovation is a novelty that can provide benefits. The benefits of innovation in public services will be visible if it reaches the lowest level of government, namely the village/district government. Public service innovation at the village/district level in Sukoharjo Regency comes through e-Government, namely digital-based public services created by the Department of Communications and Informatics of Sukoharjo Regency. This public service is the Skuter Application (Surat Keterangan Desa/Kelurahan Terpadu) which makes it easy to make certificates, namely cover letters, birth certificate services, death certificate services, and relocation letter services. This research aims to analyze service innovation through e-Government on the Skuter Application implemented by the government of the villages in Sukoharjo Regency. This research is descriptive qualitative research using data obtained from interviews, observations, and documentation at the Department of Communications and Informatics of Sukoharjo Regency, Cemani Village, and Jombor Village. This research analysis uses five criteria for public service innovation

according to Everet M. Rogers. The research results show that the innovation of certificate services using the Skuter Application implemented by villages governments in Sukoharjo Regency has relative advantages, compatibility, complexity, trialability, and observability.

Keywords: Service Innovation; E-Government; Skuter Applications

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dunia saat ini sudah semakin pesat dengan adanya Era Revolusi Industri 4.0. Revolusi Industri 4.0 didefinisikan sebagai transformasi komprehensif dari keseluruhan aspek produksi industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional (Merkel dalam Prasetyo & Sutopo, 2018). Indonesia juga turut mengalami Revolusi Industri 4.0. Hal tersebut dapat dilihat dari data BPS yang menjelaskan bahwa kurva Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Indonesia mengalami kenaikan sejak tahun 2015. Menghadapi era tersebut, sektor pemerintahan juga turut memberikan peningkatan pembangunan teknologi dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang mampu mengikuti perkembangan teknologi digambarkan dalam *e-Government*. *E-Government* adalah suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication, and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan lembaga pemerintah serta staffnya (Hartono, 2010).

Salah satu daerah di Indonesia yang menerapkan *e-Government* adalah Provinsi Jawa Tengah. Provinsi tersebut menjadi provinsi satu-satunya yang menerapkan GRMS (*Government Resources Management System*) sejak tahun 2014 melalui Surat Keputusan Gubernur Nomor 489 Tahun 2014. Wujud *e-Government* di Jawa Tengah fokus pada kemudahan, seperti: kecepatan pelayanan, transparansi, peningkatan kinerja birokrasi, serta digitalisasi pemerintahan. GRMS memicu pemerintah kabupaten/kota yang ada di Jawa Tengah untuk turut melaksanakan pelayanan publik berbasis *e-Government*. Salah satu pemerintah kabupaten/kota yang penerapan inovasi pelayanan publik berbasis *e-Government* adalah Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. Pemerintah Kabupaten Sukoharjo berdasarkan berita dari jatengprov.go.id merupakan satu-satunya kabupaten di Eks Karesidenen Surakarta yang telah mengimplementasikan dan mendapatkan penghargaan Program *Smart City* Nusantara dari Telkom Indonesia pada tahun 2017. Hal tersebut semakin memicu pesatnya penerapan pelayanan publik berbasis *e-Government* di Kabupaten Sukoharjo. Penghargaan lain terkait *Smart City* di Sukoharjo diperoleh pada 14 Desember 2018 yang diberitakan oleh suaramerdeka.com bahwa Kabupaten Sukoharjo telah menyusun *master plan* pembangunan berbasis *Smart City*. Penghargaan tersebut diperoleh secara

langsung dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kabupaten Sukoharjo menciptakan banyak aplikasi untuk mewujudkan *Smart City* seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 3 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Smart City Kabupaten Sukoharjo. Total aplikasi yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo berdasarkan berita dari *Solopos.com* adalah 68 aplikasi pelayanan publik berbasis digital dengan tujuan peningkatan pelayanan kepada masyarakat Sukoharjo.

Aplikasi yang dirilis tersebut bahkan sudah mencapai tingkat pemerintahan terendah yaitu pemerintah desa dan kelurahan. Aplikasi yang digunakan dalam pelayanan di desa dan kelurahan adalah Aplikasi Skuter yang merupakan singkatan dari Surat Keterangan Desa / Kelurahan Terpadu Kabupaten Sukoharjo. Tujuan dirilisnya aplikasi tersebut adalah untuk mempercepat dan mempermudah pengurusan surat keterangan di tingkat desa atau kelurahan. Inovasi berupa Aplikasi Skuter tersebut memberikan pelayanan bagi masyarakat desa atau kelurahan berupa layanan surat pengantar, layanan surat kelahiran, layanan surat kematian, dan layanan surat pindah. Aplikasi Skuter tersebut telah menjangkau 150 pemerintah desa dan 17 pemerintah kelurahan di 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan data yang dihimpun pada Aplikasi Skuter, terdapat pemerintah desa yang paling banyak melakukan pelayanan menggunakan Aplikasi Skuter yaitu di Desa Cemani Kecamatan Grogol. Dan pemerintah kelurahan yang paling sedikit atau tidak dapat diakses jumlah pelayannya menggunakan Aplikasi Skuter adalah di Kelurahan Jombor Kecamatan Bendosari. Melihat perbedaan tersebut, peneliti kemudian melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan pemerintah desa / kelurahan di Kabupaten Sukoharjo melalui *e-Government* pada pengoperasian Aplikasi Skuter di Desa Cemani dan Kelurahan Jombor.

Pelayanan publik secara singkat dapat dikatakan sebagai upaya memberikan layanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakatnya. Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai usaha dari lembaga negara atau pejabat publik untuk memberi layanan secara langsung atau tidak langsung pada masyarakatnya (Saefullah dalam Muharam & Melawati, 2019). Pemerintah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik), jasa (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik), dan / atau pelayanan administratif (pelayanan berupa

penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menjamin kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat agar dapat terpenuhi dengan tetap berlandaskan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses pelayanan publik dapat didukung dengan penggunaan aplikasi.

Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Aplikasi adalah sebuah transformasi dari sebuah permasalahan atau pekerjaan dari yang sulit dimengerti menjadi sederhana, mudah dan dapat dimengerti oleh pengguna (Jogiyanto dalam Ramzi, 2013). Hal itu membuat aplikasi menjadikan sebuah masalah akan lebih cepat dan tepat. Aplikasi sendiri terbagi menjadi dua, yaitu aplikasi dekstop yang dapat digunakan *offline* dan aplikasi web yang dapat digunakan *online*. Salah satu aplikasi yang dapat digunakan secara *online* adalah Aplikasi Skuter.

Inovasi Inovasi (*innovation* dan *innovate*, yang berasal dari bahasa Latin *innovare*), berarti berubah sesuatu menjadi baru. Makna tersebut berarti sebuah usaha melakukan perubahan terhadap suatu hal agar lebih baik. Inovasi adalah kebaruan suatu gagasan yang mampu memberikan manfaat dan mengandung nilai untuk masyarakat banyak apabila secara keseluruhan menginginkannya (Albury dalam Muharam & Melawati, 2019). Dengan demikian maka sebuah inovasi memerlukan dukungan dalam pelaksanaannya agar dapat memberikan manfaat.

Kriteria inovasi dalam pelayanan publik pada Aplikasi Skuter yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 kriteria inovasi pelayanan publik menurut Rogers (1983). Karakteristik tersebut adalah:

a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif adalah sebuah anggapan tentang ukuran kesuksesan inovasi tersebut lebih baik dari yang sebelumnya. Baik dalam hal efisiensi waktu maupun kerjanya. Inovasi dapat dikatakan menguntungkan apabila inovasi tersebut memberikan manfaat yang dapat dirasakan. Semakin banyak manfaat yang diberikan dari adanya inovasi tersebut, maka daya adopsi inovasi semakin meningkat pula. Kriteria ini akan melihat ukuran kesuksesan keberadaan Aplikasi Skuter dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi tersebut.

b. *Compatibility* atau Kesesuaian

Kesesuaian adalah sebuah ketetapan atau kesesuaian antara inovasi dengan nilai yang berlaku atau yang dianggap penting, kondisi lampau yang dialami, dan kebutuhan yang diadopsi untuk memberikan potensi. Inovasi yang baik adalah inovasi yang mampu menyesuaikan kebutuhan dan menjadi solusi dari

permasalahan yang dihadapi. Namun, inovasi tersebut tidak boleh terlalu jauh perbedaannya dengan yang digantikan. Karena hal tersebut akan mempengaruhi proses adaptasinya. Semakin jauh perbedaan inovasi dengan yang digantikan, maka proses adaptasi akan semakin sulit. Inovasi pada Aplikasi Skuter juga akan dilihat melalui kriteria kesesuaian berupa kesesuaian dengan sebelum adanya aplikasi, kesesuaian dengan kebutuhan instansi, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Inovasi yang merupakan suatu kebaruan memiliki derajat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang sebelumnya. Akan tetapi, wujud inovasi biasanya memberikan solusi kemudahan dan membuat derajat kerumitan bukan tidak perlu dipermasalahkan. Kriteria kerumitan akan mengukur seberapa rumit atau kesulitan yang ada pada Aplikasi Skuter jika dibandingkan dengan sebelumnya.

d. *Trialability* atau Kemungkinan Dicoba

Kriteria kemungkinan dicoba merupakan usaha yang dilakukan untuk menguji coba sebuah inovasi. Masyarakat akan menerima sebuah inovasi apabila inovasi tersebut dapat dibuktikan kelebihannya dibandingkan yang sebelumnya. Hal tersebut membuat sebuah inovasi harus melalui uji publik terlebih dahulu untuk dapat mengetahui respon publik terkait inovasi tersebut. Apabila respon publik positif, maka akan ada kemungkinan untuk diadopsi. Hal tersebut membuat kriteria kemungkinan dicoba pada Aplikasi Skuter akan memberikan respon publik yang positif atau tidak.

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Kriteria kemudahan diamati merupakan bentuk keterbukaan atau kejelasan yang ada pada sebuah inovasi. Inovasi akan dapat diterima jika hasilnya dapat dilihat secara langsung oleh konsumen atau penggunanya. Inovasi harus dapat dilihat proses kerjanya maupun hasil yang diberikan. Semakin mudah dilihat oleh pengguna, maka inovasi akan lebih banyak diadopsi. Kriteria kemudahan diamati akan menunjukkan keterbukaan atau kemudahan akses yang ada dalam Aplikasi Skuter.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian tersebut fokus pada usaha untuk mendapatkan gambaran data yang ada di lapangan terkait kriteria inovasi yang terpenuhi dari pemerintah desa / kelurahan di Kabupaten Sukoharjo dalam hal ini Desa Cemani dan Kelurahan Jombor serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo untuk melihat keberhasilan inovasi pada penyelenggaraan *e-Government* menggunakan Aplikasi Skuter. Untuk penentuan awal informan adalah menggunakan *purposive*

sampling pada pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo yang menangani tentang inovasi Aplikasi Skuter. Selanjutnya informasi dapat diperoleh dari pihak desa dan kelurahan di Desa Cemani dan Kelurahan Jombor yang memberikan pelayanan melalui Aplikasi Skuter. Penelitian ini melakukan uji validitas data dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Pelaksanaan Aplikasi Skuter oleh Pemerintah Desa / Kelurahan Di Kabupaten Sukoharjo

Pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo dilakukan menggunakan Aplikasi Skuter (Surat Keterangan Desa / Kelurahan Terpadu Kabupaten Sukoharjo). Aplikasi ini membantu masyarakat untuk memperoleh beberapa kebutuhan administrasi pemerintahan pada tingkat desa / kelurahan seperti: surat pengantar, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan layanan surat pindah. Pelayanan pemerintahan yang dilakukan pada tingkat desa dan kelurahan tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan yang harus dilakukan dalam pengurusan surat-surat pada Aplikasi Skuter dimuat dalam Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online*.

Hal pertama yang dapat dilakukan adalah mengunduh Aplikasi Skuter melalui *Play Store*. Setelah proses *download* selesai hal pertama yang harus dilakukan oleh pemohon adalah melakukan registrasi pada Aplikasi Skuter dengan cara memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) agar mendapatkan hak akses. Setelah memperoleh hak akses pada Aplikasi Skuter tersebut, pemohon dapat memilih menu sesuai kebutuhannya baik surat kelahiran, surat kematian, maupun surat pindah. Selanjutnya pemohon dapat mengisi data yang sudah disediakan. Apabila pemohon dalam hal ini masyarakat desa/kelurahan setempat telah selesai mengisi data, selanjutnya petugas di desa/kelurahan harus melakukan verifikasi dan validasi data melalui *website* <http://skuter.sukoharjokab.go.id>. Setelah verifikasi dan validasi data dilakukan, petugas desa/kelurahan langsung menerbitkan surat tersebut yang ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh kepala desa atau lurah untuk surat kelahiran dan kematian, sedangkan untuk surat pindah diketahui oleh petugas registrasi. Untuk syarat pengambilan surat berbeda-beda berkas yang perlu ditunjukkan. Seperti pada surat keterangan kelahiran harus menunjukkan KTP pemohon, KTP orang tua, dan KTP saksi. Untuk surat keterangan kematian pemohon harus menunjukkan Kartu Keluarga, KTP pemohon, dan KTP dua saksi kematian. Dan untuk surat

keterangan pindah pemohon harus menunjukkan Kartu Keluarga dan KTP pemohon.

2. Karakteristik Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa / Kelurahan di Kabupaten Sukoharjo melalui *E-Government*

Inovasi merupakan sebuah kebaruan yang akan memberikan keuntungan bagi penggunanya. Suatu hal dapat dikatakan sebagai inovasi apabila dapat memenuhi karakteristik tertentu, seperti karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1983). Karakteristik tersebut dapat dilihat pada inovasi pelayanan publik pada Aplikasi Skuter yang digunakan oleh pemerintah desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo. Aplikasi Skuter dapat dikatakan menjadi sebuah inovasi dengan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan karakteristik yang digunakan untuk melihat sebuah inovasi memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi tersebut. Karakteristik inovasi berupa keuntungan relatif ini akan memperlihatkan kebaruan yang dimiliki oleh sebuah inovasi. Kebaruan yang ada akan memberikan ciri khusus yang dapat membedakan sebuah inovasi dan akan memberikan manfaat dari sebelum adanya inovasi tersebut. Berdasarkan penjelasan terkait dengan karakteristik keuntungan relatif tersebut, Aplikasi Skuter pada saat diluncurkan juga memiliki sebuah kebaruan yang memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Kebaruan yang ada dalam Aplikasi Skuter tersebut dapat membantu proses pelayanan di desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Sukoharjo.

Aplikasi Skuter pada saat digunakan hingga tahun 2022 membantu mempermudah kinerja pelayanan di tingkat desa dan kelurahan. Hal tersebut karena pada Aplikasi Skuter terdapat kategori layanan kependudukan berupa surat keterangan, pengantar biasa, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, dan surat keterangan kelahiran. Kemudahan lain juga dirasakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut terkait dengan kemudahan akses jumlah pelayanan surat keterangan yang terbit dalam jangka waktu per hari, per minggu, per bulan, maupun per tahun karena *dashboard* yang terhubung secara langsung antara desa dan kelurahan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo.

Kebaruan yang ada dalam Aplikasi Skuter sebagai salah satu kriteria keuntungan relatif juga terkait dengan ciri khusus yang dimiliki. Aplikasi Skuter memiliki ciri khusus yang dapat memberikan keuntungan

dibandingkan dengan sebelum aplikasi ini digunakan. Ciri khusus Aplikasi Skuter terkait dengan proses penggunaannya. Aplikasi Skuter sudah terintegrasi dengan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Data Kependudukan yang sudah terintegrasi tersebut membuat proses *input* data pemohon tidak perlu diketik seluruhnya, melainkan hanya memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data pemohon dapat langsung muncul untuk kemudian disesuaikan dengan keperluan pemohon.

Proses penggunaan Aplikasi Skuter tersebut turut mendukung keuntungan yang lain. Keuntungan lain yang diwujudkan dengan adanya Aplikasi Skuter adalah tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan proses pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Cemani bahkan dapat untuk dua orang dalam satu waktu. Pihak Kelurahan Jombor juga menginformasikan bahwa proses pelayanan dapat langsung jadi tidak sampai satu menit.

Berdasarkan beberapa penjelasan yang disebutkan, menunjukkan bahwa karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983) berupa keuntungan relatif yang ada pada Aplikasi Skuter mencakup suatu kebaruan yang dapat memberikan keuntungan dibandingkan dengan sebelum aplikasi ini digunakan. Kebaruan tersebut mampu membantu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, baik bagi pihak desa dan kelurahan maupun pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo.

b. *Compatibility* atau Kesesuaian

Karakteristik kesesuaian pada inovasi merupakan sebuah usaha bagi inovasi untuk dapat beradaptasi dengan kondisi yang ada. Kesesuaian yang ada pada Aplikasi Skuter saat digunakan adalah kesesuaian dengan sebelum adanya aplikasi, kesesuaian dengan kebutuhan instansi terkait, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

Kesesuaian Aplikasi Skuter dengan sebelum digunakannya aplikasi terkait dengan data yang digunakan untuk pelayanan. Data yang digunakan pada Aplikasi Skuter untuk pengajuan surat keterangan maupun surat pengantar merupakan data yang sama dengan sebelum digunakannya aplikasi tersebut. Data yang digunakan seperti nama, NIK, tanggal lahir, alamat, dan sebagainya pada saat belum menggunakan Aplikasi Skuter harus di ketik secara manual, sedangkan pada saat sudah menggunakan Aplikasi Skuter data tersebut sudah otomatis muncul ketika NIK sudah dimasukkan. Kesesuaian data dengan yang sebelumnya tersebut juga karena isian formulir untuk pelayanan surat keterangan dan surat pengantar sudah ada aturannya dalam Permendagri, sehingga Aplikasi

Skuter hanya mendigitalkan isian formulir tersebut agar tidak perlu diketik secara manual. Tidak hanya itu, sebelum adanya Aplikasi Skuter terdapat beberapa data pendukung lain yang perlu dilampirkan dalam pengajuan surat sesuai kebutuhan pemohon. Saat sudah menggunakan Aplikasi Skuter data pendukung lain tersebut juga tetap harus disertakan dalam pengajuan surat oleh pemohon.

Karakteristik kesesuaian pada Aplikasi Skuter juga dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan kebutuhan instansi terkait. Hal tersebut karena kebutuhan data setiap instansi yang berbeda-beda. Seperti pada pengurusan surat keterangan kelahiran, kematian, dan pindah harus menyesuaikan dengan data atau formulir yang dibutuhkan oleh instansi selanjutnya, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut membuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo melakukan rapat koordinasi terlebih dahulu mengenai data yang dibutuhkan dengan beberapa instansi yang berkaitan dengan Aplikasi Skuter sebelum aplikasi tersebut dibuat. Hal lain yang ditemukan terkait dengan kesesuaian dari Aplikasi Skuter dengan kebutuhan masyarakat adalah mengenai pengurusan bantuan sosial yang dilakukan masyarakat. Pengurusan bantuan sosial yang dilakukan masyarakat dapat dilakukan melalui Aplikasi Skuter di tiap desa dan kelurahan. Bantuan sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dapat diajukan melalui Aplikasi Skuter juga merupakan bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Sukoharjo. Aplikasi Skuter juga menunjukkan kesesuaian lain dengan kebutuhan masyarakat mengenai pengurusan surat lintas domisili. Pengurusan surat di desa dan kelurahan menggunakan Aplikasi Skuter dapat dilakukan di desa atau kelurahan lain di Kabupaten Sukoharjo dengan menyertakan surat keterangan dari domisili pemohon. Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat dapat diperoleh melalui Aplikasi Skuter.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Karakteristik kerumitan pada sebuah inovasi merupakan salah satu karakteristik yang perlu diperhatikan. Hal tersebut karena tingkat kerumitan pada sebuah inovasi akan lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebuah inovasi tersebut akan menjadi tidak terlihat karena inovasi tersebut dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya. Karakteristik kerumitan pada Aplikasi Skuter dibandingkan dengan sebelumnya dapat ditemukan dalam beberapa hal, seperti dalam persiapannya. Persiapan yang dilakukan oleh

desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo terkait dengan fasilitas yang digunakan untuk mengoperasikan Aplikasi Skuter. Fasilitas yang perlu disiapkan terkait dengan pengadaan barang terlebih dahulu berupa peralatan komputer maupun sistem jaringan yang menggunakan jaringan telepon atau tower dengan biaya sekitar 15 juta. Keterbatasan dalam merespon inovasi berupa Aplikasi Skuter oleh desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo untuk mempersiapkan fasilitas tersebut menyebabkan akses Aplikasi Skuter di tiap desa dan kelurahan menjadi tidak serentak. Hal tersebut kemudian dapat diatasi oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo dengan menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 3 Tahun 2018 tentang Rencana Induk *Smarty City* Kabupaten Sukoharjo. Penerbitan peraturan bupati tersebut membuat pemerintah desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo memberikan respon untuk mempersiapkan fasilitas agar Aplikasi Skuter dapat digunakan di tiap desa dan kelurahan.

Kerumitan lain setelah Aplikasi Skuter dapat diakses oleh pemerintah desa dan kelurahan adalah proses pelayanannya. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada proses input data. Data yang ada pada Aplikasi Skuter sudah terintegrasi dengan data kependudukan milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Data yang sudah terintegrasi tersebut menjadi otomatis dan tidak dapat diganti apabila ada perubahan. Tidak hanya itu, dalam proses pelayanan juga terdapat wilayah yang tidak dapat melakukan pengurusan surat oleh masyarakat di luar wilayah domisili. Hal tersebut dicontohkan dalam pengecekan NIK (Nomor Induk Kependudukan) warga yang tidak berdomisili di wilayah tersebut tidak muncul pada Aplikasi Skuter. Karakteristik kerumitan dalam proses pelayanan juga terkait dengan masalah sistem jaringan. Sistem jaringan yang terintegrasi dengan Pemerintah Kabupaten Sukoharjo menimbulkan kendala apabila server yang dimiliki oleh pemerintah kabupaten mengalami gangguan atau *maintenance* maka Aplikasi Skuter di tiap desa dan kelurahan tidak bisa digunakan total sehingga harus kembali dengan proses pelayanan manual yang terkadang untuk proses lebih lanjutnya tidak dapat diterima atau dipakai. Berdasarkan penjelasan dari pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, intensitas gangguan yang dialami oleh Aplikasi Skuter tersebut sangat jarang, sehingga tidak mengganggu proses pelayanan yang signifikan. Permasalahan terkait gangguan sistem jaringan tersebut kemudian direspon oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo dengan membuat *Whatsapp Group* dengan pihak pemerintah desa dan kelurahan.

Keberadaan *Whatsapp Group* tersebut dapat membantu memudahkan komunikasi antara pihak desa dan kelurahan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo apabila terjadi kendala atau permasalahan dalam sistem jaringan maupun aplikasi. Apabila terjadi kendala, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo sudah memiliki tim untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan berkomunikasi pada pihak desa dan kelurahan. Jika kendala ada pada maintenance, maka tim tersebut akan menuju ke desa atau kelurahan, sedangkan jika kendala yang terjadi pada server maka tim akan melakukan *restart* langsung tanpa harus ke desa atau kelurahan setempat.

Pihak desa dan kelurahan juga menyatakan bahwa terdapat kerumitan lain dalam proses pelayanan menggunakan Aplikasi Skuter. Kerumitan tersebut terkait dengan berkas yang harus dilampirkan dalam pengurusan surat keterangan seperti surat pengantar dari RT maupun RW untuk mengurus surat keterangan. Pelampiran berkas tersebut merupakan salah satu syarat apabila mengajukan surat keterangan bahkan sejak sebelum Aplikasi Skuter digunakan.

Menghadapi karakteristik kerumitan dari sebuah inovasi pada Aplikasi Skuter terkait dengan masalah pada sistem aplikasi dan sistem jaringan, Aplikasi Skuter tidak memiliki kerumitan yang berarti. Hal tersebut karena sejatinya keberadaan inovasi dalam hal ini Aplikasi Skuter adalah untuk memberikan kemudahan utamanya dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan pelayanan dengan adanya Aplikasi Skuter ini terkait dengan pengoperasiannya yang tidak memerlukan pelatihan dan keahlian khusus.

Berdasarkan penjelasan terkait dengan kerumitan dalam sebuah inovasi, Aplikasi Skuter menunjukkan bahwa kerumitan yang ada tidak begitu berarti. Kerumitan tersebut dapat segera diatasi. Kerumitan terkait sistem pengoperasian, sistem jaringan, dan berkas lampiran yang diperlukan memang harus dihadapi. Kerumitan tersebut tidak menutupi keberhasilan atau kemudahan yang diberikan dari adanya inovasi berupa Aplikasi Skuter bahwa dalam mengoperasikan aplikasi tersebut tidak memerlukan keahlian khusus.

d. *Trialability* atau Kemungkinan Dicoba

Karakteristik inovasi terkait kemungkinan dicoba, merupakan sebuah usaha yang dilakukan agar inovasi tersebut dapat digunakan dengan maksimal. Inovasi memerlukan uji coba agar dapat diketahui kendala atau masalah yang ada di dalamnya. Apabila kendala atau masalah yang ada dalam inovasi tersebut ditemukan, maka dapat segera dilakukan perbaikan sebelum digunakan. Inovasi Aplikasi Skuter ini juga mengalami proses uji

coba sebelum dirilis oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. Proses dari sebuah inovasi diawali dengan pembuatan terlebih dahulu, kemudian dilakukan uji coba, setelah uji coba akan diketahui permasalahan atau kendala pada inovasi tersebut, kemudian diubah atau diperbaiki, dilanjutkan *launching*, dan dilaksanakan. Selama pelaksanaannya juga terdapat temuan yang menjadi dapat menjadi masukan sehingga dapat diperbaiki pada saat sudah dilaksanakan. Proses tersebut disebut sebagai siklus hidup sistem.

Proses uji coba pada Aplikasi Skuter dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Sukoharjo sebagai pihak yang mengoperasikan Aplikasi Skuter dapat langsung menggunakannya. Kriteria kemungkinan dicoba pada Aplikasi Skuter saat sebelum diluncurkan memang sangat berguna. Uji coba yang dilakukan sebelum Aplikasi Skuter digunakan membuat proses penggunaannya menjadi mudah dan memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Melihat adanya hal baik yang ditimbulkan dengan dilakukannya uji coba terlebih dahulu pada Aplikasi Skuter tersebut menegaskan bahwa kriteria inovasi berupa kemungkinan dicoba pada Aplikasi Skuter menjadi kriteria yang harus ada dalam sebuah inovasi. Kriteria tersebut yang akan menjamin keberhasilan sebuah inovasi saat diimplementasikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan menggunakan Aplikasi Skuter dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan uji coba terlebih dahulu.

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Karakteristik inovasi berupa kemudahan diamati menjadi karakteristik yang menunjang inovasi tersebut dapat diterima oleh pengguna. Karakteristik tersebut menjelaskan bahwa inovasi yang baik adalah inovasi yang proses pelaksanaan dan hasilnya dapat diamati secara langsung. Karakteristik kemudahan diamati tersebut juga ada dalam inovasi pelayanan publik di Sukoharjo yaitu pada Aplikasi Skuter. Aplikasi Skuter yang dapat diakses oleh pemerintah desa dan kelurahan serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo, membuat proses penggunaan aplikasi tersebut dapat diamati oleh penggunanya.

Proses penggunaan yang mudah diamati pada Aplikasi Skuter menunjukkan adanya transparansi dalam proses pelayanan. Transparansi tersebut juga dapat membantu pemerintah desa dan kelurahan untuk melakukan pencocokan data kepada pemohon untuk mengurangi risiko kesalahan data pada saat surat sudah diterbitkan.

Karakteristik kemudahan diamati juga terkait dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi Skuter. Hasil yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi Skuter di desa dan kelurahan dapat dipantau dan diamati secara detail oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo. Hasil tersebut diperoleh dari *database* tentang Aplikasi Skuter yang memuat jumlah penerbitan surat keterangan seperti kelahiran, kematian, pindah, dan sebagainya di tiap desa dan kelurahan dalam jangka waktu per hari, per minggu, per bulan, maupun per tahun.

Kemudahan diamati juga menjadi karakteristik inovasi yang memberikan dampak positif bagi pihak desa dan kelurahan. Aplikasi Skuter yang memiliki kriteria kemudahan diamati membuat pemerintah desa dan kelurahan melakukan pengecekan berkas yang lampau. Hal tersebut karena arsip pemohon yang mengajukan permohonan surat keterangan pada Aplikasi Skuter dapat disimpan secara otomatis di sistem. Keseluruhan data yang masih tersimpan membuat pihak desa dan kelurahan mudah untuk menemukan berkas permohonan yang terdahulu. Beberapa penjelasan terkait karakteristik kemudahan diamati pada Aplikasi Skuter membuat aplikasi tersebut dirasa nyaman untuk digunakan.

Penutup

Hasil penelitian terkait *E-Government* pada inovasi pelayanan surat keterangan dan surat pengantar yang dilakukan oleh pemerintah desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Sukoharjo menggunakan Aplikasi Skuter. Aplikasi Skuter dibuat untuk mewujudkan Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 3 tahun 2018 tentang Rencana Induk *Smart City* Kabupaten Sukoharjo. Aplikasi Skuter yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Sukoharjo mencakup lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berbasis *e-Government* pada tingkat desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo menggunakan Aplikasi Skuter memberikan kontribusi positif dalam pelayanan pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan. Hal tersebut karena inovasi Aplikasi Skuter pada prosesnya telah memenuhi karakteristik inovasi Rogers (1983). Karakteristik pertama yaitu keuntungan relatif pada Aplikasi Skuter memiliki kebaruan yang memberikan keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya dengan membantu proses pelayanan dan memberikan kemudahan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo untuk akses jumlah pelayanan surat keterangan yang dilakukan di desa dan kelurahan. Kebaruan

Aplikasi Skuter ditunjukkan dengan adanya ciri khusus dalam proses pelayanan yang hanya perlu Nomor Induk Kependudukan (NIK), untuk akses data pemohon.

Karakteristik selanjutnya berupa kesesuaian Aplikasi Skuter pada saat masih diopersikan dengan sebelum digunakannya aplikasi terkait dengan data yang digunakan untuk pelayanan hampir sama, namun ada beberapa temuan yang harus melampirkan data pendukung. Kesamaan tersebut merupakan bentuk penyesuaian Aplikasi Skuter yang membuat isian formulir sebelumnya dilakukan secara manual menjadi digital. Kesesuaian Aplikasi Skuter dengan kebutuhan instansi dengan Aplikasi Skuter adalah data yang dibutuhkan instansi terkait juga dimasukkan dalam Aplikasi Skuter. Kesesuaian Aplikasi Skuter juga menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat berupa formulir beberapa surat yang ingin diajukan masyarakat, pengurusan bantuan sosial melalui Aplikasi Skuter, dan pengurusan surat di desa dan kelurahan saat ini sudah dapat dilakukan di desa atau kelurahan lain di Kabupaten Sukoharjo dengan menyertakan surat keterangan dari domisili pemohon.

Karakteristik inovasi selanjutnya ada pada kerumitan inovasi dalam Aplikasi Skuter terkait dengan perlunya mempersiapkan fasilitas untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Persiapan fasilitas yang memerlukan anggaran dan keterbatasan lain yang dimiliki oleh desa dan kelurahan, membuat Aplikasi Skuter tidak dapat diakses secara serentak oleh desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo. Kerumitan lain setelah Aplikasi Skuter terkait dengan sistem yang sudah otomatis membuat data pemohon beberapa tidak dapat diganti. Kerumitan juga ada pada sistem jaringan yang dapat mengalami gangguan, namun gangguan tersebut dapat dengan cepat diatasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo yang melakukan komunikasi dengan pihak desa dan kelurahan apabila mengalami gangguan. Kerumitan juga terkait dengan persyaratan atau berkas yang harus dilampirkan dalam pengurusan beberapa surat. Melihat kerumitan dari sebuah inovasi pada Aplikasi Skuter yang tidak terlalu berarti, menjelaskan bahwa sejatinya keberadaan inovasi adalah untuk memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengoperasikannya yang tidak memerlukan keahlian khusus.

Karakteristik kemungkinan dicoba dilakukan pada saat Aplikasi Skuter belum diluncurkan, Proses uji coba sebelum Aplikasi Skuter diluncurkan merupakan sebuah usaha Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo untuk mengetahui permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut sehingga dapat segera diperbaiki terlebih dahulu sebelum diluncurkan. Uji coba tersebut hanya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo saja agar pihak desa dan kelurahan dapat langsung menggunakan aplikasi tersebut.

Karakteristik inovasi yang lain juga terkait pada karakteristik kemudahan diamati yang dapat dilihat dari Aplikasi Skuter yang dapat diakses oleh pemerintah desa dan kelurahan serta Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Sukoharjo sehingga membuat proses pelayanan menjadi mudah diamati pengguna layanan. Transparansi proses pelayanan melalui Aplikasi Skuter menunjukkan bahwa pengecekan data oleh pemohon dapat dilakukan untuk mengurangi risiko kesalahan data pada saat surat sudah diterbitkan. Selain hal tersebut karakteristik kemudahan diamati ditunjukkan dengan hasil yang diperoleh dari penggunaan Aplikasi Skuter di desa dan kelurahan dapat dipantau dan diamati secara detail oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo mengenai kejelasan jumlah surat yang diterbitkan oleh desa dan kelurahan. Karakteristik tersebut juga berdampak positif bagi pihak desa dan kelurahan karena dapat melakukan pengecekan berkas yang lampau dengan mudah.

Penggunaan Aplikasi Skuter oleh desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo sudah tidak lagi digunakan sejak Bulan April 2022 karena adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. SIAK Terpusat yang merupakan sistem digitalisasi agar pelayanan administrasi kependudukan dapat terkoneksi dalam jaringan (daring) secara *online* yang terintegrasi secara nasional melalui Kementerian Dalam Negeri.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, inovasi pelayanan menggunakan Aplikasi Skuter yang dilaksanakan oleh desa dan kelurahan di Kabupaten Sukoharjo telah membantu pihak desa dan kelurahan untuk memudahkan proses pelayanan. Agar pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Skuter dapat lebih maksimal, peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak terkait untuk Aplikasi Skuter:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo perlu meningkatkan inovasi pelayanan digital agar proses layanan yang lebih praktis dapat dilakukan di kantor desa dan kelurahan saja. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan menambah opsi pilihan pelayanan surat yang seharusnya dapat lebih banyak lagi, karena tidak hanya surat pengantar, surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, dan surat keterangan pindah saja yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sukoharjo terkait dengan pengecekan secara berkala sarana dan prasarana pelayanan yang ada di tiap desa dan kelurahan untuk mengantisipasi permasalahan lain yang akan datang.
3. Pihak desa dan kelurahan perlu menambah sarana dan prasarana penunjang pelayanan agar apabila terjadi penambahan jumlah pemohon tidak membuat pemohon menunggu terlalu lama.

Referensi

- _____. 2017. *Sukoharjo Terima Penghargaan Smart City*. Diakses pada 28 Maret 2020 dari <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sukoharjo-terima-penghargaan-smart-city/>.
- _____. 2019. *Sukoharjo Raih Top Digital Bintang Empat, Satu-satunya di Indonesia*. Diakses pada 28 Maret 2020 dari <https://sukoharjonews.com/sukoharjo-raih-top-digital-bintang-empat-satu-satunya-di-indonesia/>.
- Adi, F. N. 2018. *Master Plan Smart City Pemkab Sukoharjo Sabet Penghargaan*. Diakses pada 28 Maret 2020 dari <https://www.suaramerdeka.com/nasional/pr-0480259/master-plan-smart-city-pemkab-sukoharjo-sabet-penghargaan>.
- BPS. 2018. *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) Tahun 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Hartono, D.U., & Mulyanto, E. 2010. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi* 1(6), 9-21.
- Inovasi (Def. 1,2). (n.d). *Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Diakses pada 25 Juli 2020 pada <https://kbbi.web.id/inovasi>.
- Maharani, K., & Siswayu, G. 2019. *Indeks Pembangunan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi 2018*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. 2019. Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. 2020. *Data Surat Keterangan*. Diakses pada 2 Februari 2021 dari <http://dataskuter.sukoharjokab.go.id/surmat>.
- Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. 2020. *Data Surat Keterangan*. Diakses pada 2 Februari 2021 dari <http://dataskuter.sukoharjokab.go.id/surlah>.
- Pemerintah Kabupaten Sukoharjo. 2020. *Data Surat Keterangan*. Diakses pada 2 Februari 2021 dari <http://dataskuter.sukoharjokab.go.id/surpeng>.
- Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online*
- Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 3 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Smart City Kabupaten Sukoharjo.
- Prasetyo, H., & Sutopo, W. 2018. Industri 4.0: Telaah Klasifikasi Aspek dan Arah Perkembangan Riset. *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17-26.
- Priandaru, D. L., & Wicaksono. B. E. 2017. *Siap Menuju Smart City, Solo dan Sukoharjo Dapat Penghargaan dari Telkom*. Diakses pada 28 Maret 2020 dari <https://m.solopos.com/siap-menuju-smart-city-solo-dan-sukoharjo-dapat-penghargaan-dari-telkom-880620>.

- Ramzi, M. 2013. *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web Pada SMK Negeri 1 Cerme*. Diakses pada 25 Juli 2020 dari <http://sir.stikom.edu/100/5/BAB%20III.pdf>.
- Rogers, E. M. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.